



# 事業計画及び成長可能性に関する事項

株式会社インバウンドテック

2023年6月

# 目次

## Section

### 1. 会社概要

2

### 2. 事業の特長と競争優位性

18

### 3. 事業環境

27

### 4. 成長戦略

31

# 1

## 会社概要

## 「Inbound」+「Technology」

||

## Inbound Tech

「インバウンド」のニーズを

「テクノロジー」を使って支える会社になりたい

そんな願いを込めた社名です

社名	株式会社インバウンドテック (Inbound Tech Inc.)
資本金および 資本準備金	547,367,700円 (2023年3月末日現在)
役員	取締役会長 下大園 豊 代表取締役 社長執行役員 東間 大 取締役CFO 金子 将之 取締役 (社外) 藤咲 雄司 取締役 (社外) 張 佑騎 取締役 (社外) 砂川 伸幸 常勤監査役 (社外) 田口 幸男 監査役 (社外) 小尾 一介 監査役 (社外) 笠原 幹夫
設立	2015年4月1日 (3月決算)
本社所在地	〒160-0022 東京都新宿区新宿2-3-13 大橋ビル
グループ従業員数	197名 (契約社員、パート・アルバイト含む/2023年3月末日現在)
事業内容	マルチリンガルCRM事業 セールスアウトソーシング事業 労働者派遣事業 (派13-312831) プライバシーマーク認定事業者 (第10862511 (03) 号) 情報セキュリティマネジメントシステム認証 (JIS Q 27001:2014 (ISO/IEC 27001:2013) )
資格	

**2015年4月**

当社（旧ブレインプレス株式会社）設立 多言語対応のコンタクトセンター事業を開始

**2017年9月**

株式会社インバウンドテックへ社名変更

**2018年2月**

クラウド人工知能を利用したAI通訳サービス開始

**2018年8月**

鹿児島県南さつま市にコンタクトセンターを開設

**2018年8月**

東京電力グループにおける電力切替勧奨業務を開始

**2020年5月**

新型コロナウイルス関連相談窓口業務を東京都板橋区より受託

**2020年12月**

東京証券取引所マザーズ市場へ上場

**2021年4月**

株式会社シー・ワイ・サポートを株式取得により子会社化

**2021年4月**

大阪市中央区に大型コンタクトセンターを開設

**2021年11月**

株式会社OmniGridを子会社化

**2022年9月**

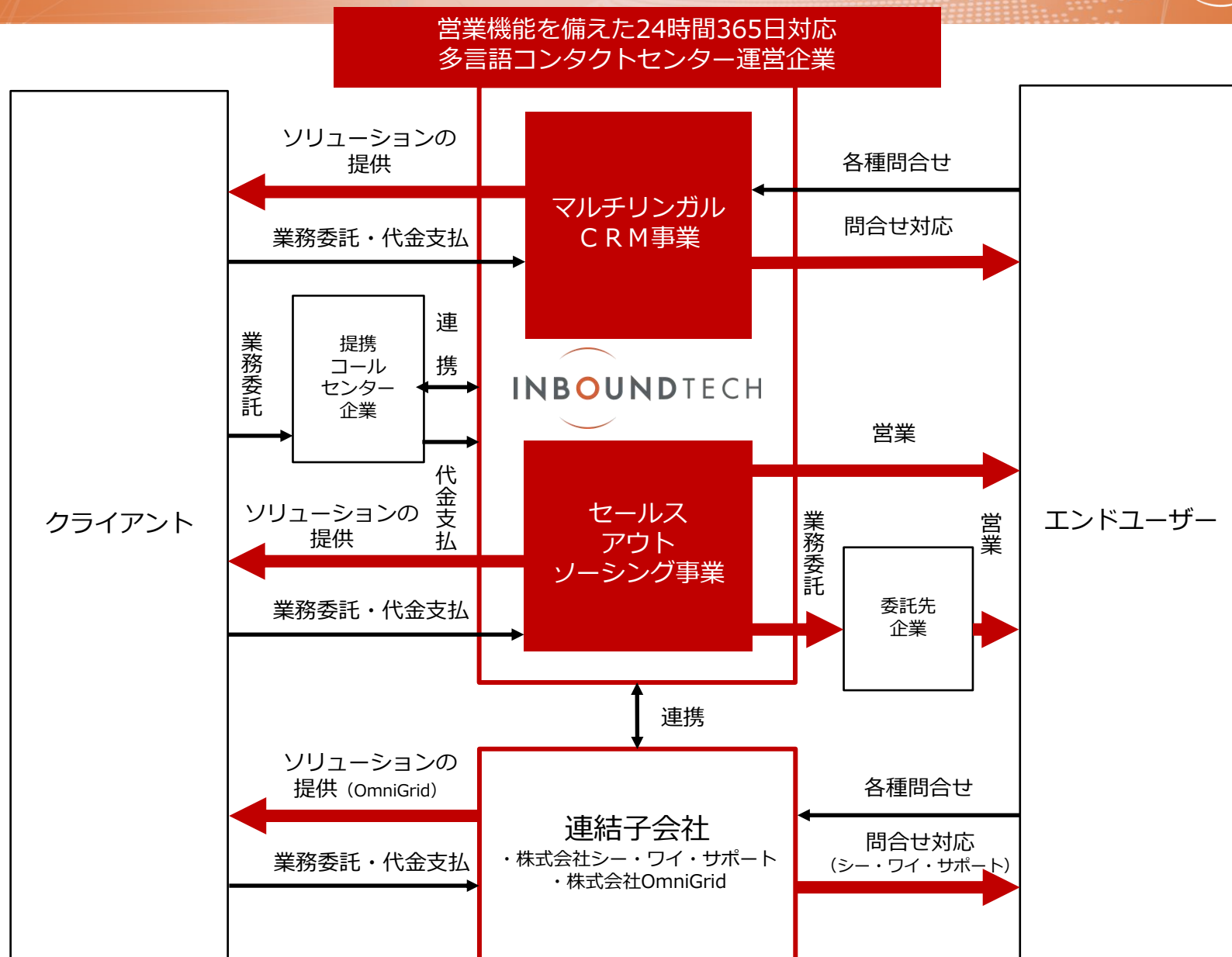
テレビ電話型通訳サービス「スマイルコール」を事業譲受により取得

## 私たちが関わる全ての人に最上級の感動を提供し続けます

スタッフ全員で感動を創造する集団こそがインバウンドテックです



- インバウンドテックは、人が **作った場所** である
- インバウンドテックは、人が **働く場所** である
- インバウンドテックは、人が **成長する場所** である
- インバウンドテックは、人が **活躍する場所** である
- インバウンドテックは、人が **挑戦する場所** である
- インバウンドテックは、人が **楽しむ場所** である
- インバウンドテックは、人が **惜しむ場所** である
- インバウンドテックは、人が **トキメク場所** である
- インバウンドテックは、人が **喜ぶ場所** である



## インバウンド・アウトバウンドの両軸対応し、24時間365日つながる 多言語コンタクトセンター

コールセンター機能（インバウンド）、セールス機能（アウトバウンド）を備えているので、エンドユーザーに営業を行いつつ、営業成約後のサポートまでを一括で行うことなどが可能です。

### カスタマー サポート

• 24時間365日

一人のオペレータが複数業務を担当するシェアードを基本とし、幅広い業務対応と柔軟な価格体系を提供。最短設置期間で業務開始

### 一体的提案

### セールスアウト ソーシング

• インフラマーケティング

コンプライアンス遵守による営業体制を基礎とし、通信、電気、ガスなどの生活インフラにおける獲得営業に強み

### 多言語対応

• 24時間365日  
13言語

言語の垣根を超え、通訳に留まる事のない、コンシエルジュ対応可能な24時間365日13言語体制のエンドユーザーサポート



## ■ マルチリンガルCRM事業

期間契約による**サブスクリプション収入が中心**のビジネスモデルによる、  
長期安定収益の創出



## ■ セールスアウトソーシング事業

**成功報酬型**のビジネスモデルによる、フロー収益の創出



フロー収益によって足元の利益を確保しつつ、ストック収益を積み上げることで環境に左右されない安定した持続的な成長を目指します

セグメント別売上高の成長イメージ

マルチリンガルCRM事業

セールスアウトソーシング事業

## 事業概要

**24時間365日対応の多言語コンタクトセンター** を運営し、主に外国人と日本人のコミュニケーション問題を解決する多言語・通訳ソリューションサービスを提供

契約形態

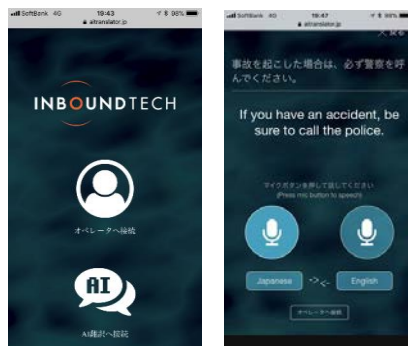
### 年間契約（固定料金＋従量課金）

長期契約によるストック収入が中心のビジネスモデル

#### 音声通訳



#### AI通訳



#### 映像通訳



#### 多言語カスタマーサポート



## クライアント

多様なニーズに対応する柔軟な体制で、幅広い業種をターゲットにビジネスを展開

### ◆ 公共インフラ



### ◆ 在留外国人向け



### ◆ 訪日外国人向け



## 事業概要

クライアントに代わって、クライアントの見込み顧客に対して電話（アウトバウンド）や訪問による営業サービスを提供  
インフラ系商材（電力、インターネット、電話回線等）を主要商材とし、ビジネスの初動である企画・提案段階からプロジェクトの実行までを一括して請け負い、クライアントの課題をヒアリングし、それぞれの課題にあったソリューションを提案

契約形態

### 基本契約 + 成功報酬

人員×日数での売上がベースにあり、成功報酬を加えるビジネスモデル

#### クライアントの課題



**ex.1**  
新商品の立ち上げを計画しているが、ユーザーのサポート体制を作ることができない

**ex.2**  
既存顧客の解約防止リテンションを行いたいだが、スタッフ採用と組織編制ができない

#### 当社のサービス

##### 拠点展開

全国対応の拠点設置

##### 組織組成

プロパー・外注を組み合わせた柔軟な人員編制

##### 人材投入

教育された高スキル人材

##### 業務構築

クローニングまでのビジネススキーム構築

#### ソリューション開発の提案

新規営業拠点開設と人員のアサイン

アウトバウンド営業チームの立ち上げ

新規商材販売の戦略立案・販路開拓

クライアントの課題に合わせ、自社のサービスを組み合わせ

#### パッケージ化

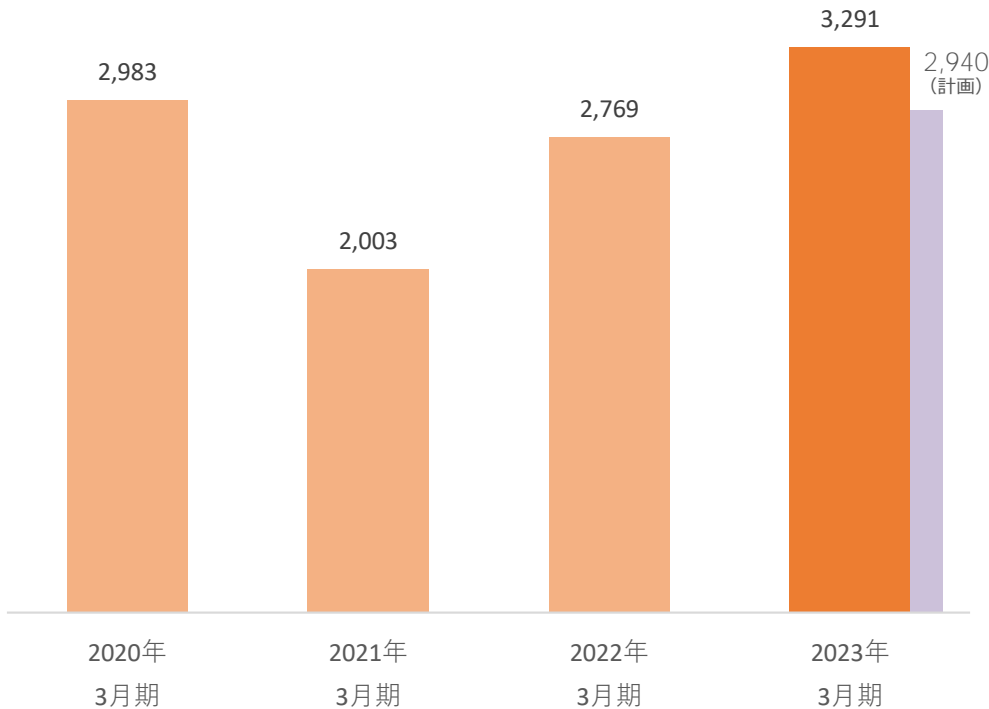
ソリューション提案を営業が企画

顧客が気づいていない課題を発掘

## 全社

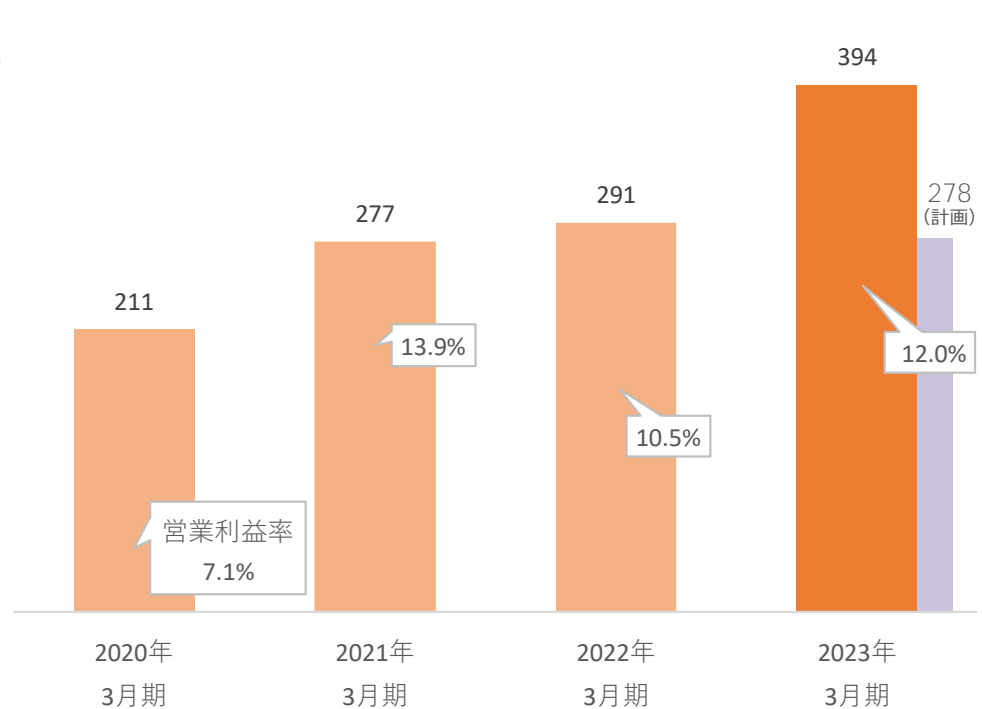
### 売上高推移

(単位：百万円)

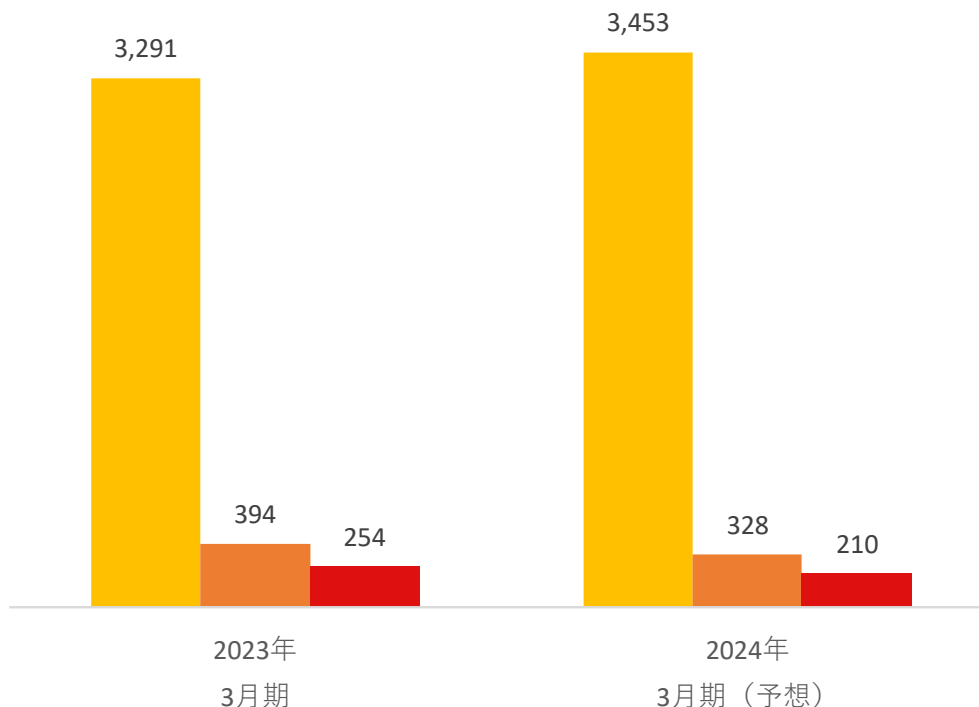


### 営業利益・営業利益率推移

(単位：百万円)



当社は、持続的な成長と企業価値の向上のため、収益力を高めるとともに、経営の効率化を図る観点から、営業利益率を重要な経営指標として定めており、15%を目標としております



単位：百万円	2023年3月期 (実績)	2024年3月期 (予想)	増減率
売上高	3,291	3,453	104.9%
営業利益	394	328	83.2%
営業利益率	12.0%	9.5%	
親会社株主に帰属する 当期純利益	254	210	82.7%

## ・事業拡大により売上高は続伸、利益についてはコロナ関連のスポット業務を除き保守的な見通しを予想

・マルチリンガルCRM事業においては、インバウンド需要は緩やかな回復傾向が続くものの、業績への影響は次の段階と予測。一方、多言語事業以外の業務において、日本語案件の新たなニーズの発生は引き続き発生するものと見込むが、スポット業務を除いた形で試算しているため、全体における利益については微減となる見通し

・セールスアウトソーシング事業においては、事業の中心である東京電力グループ案件については年間を通して前期同程度の操業度にて活動するものと予測。一方、もう一つの柱となっている通信キャリアの商材獲得業務について更なる拡大傾向が見込まれるため、部門への売上・利益貢献に至る見通し

# P/Lサマリー（計画比・前期比）

単位：百万円	2023年3月期	2022年3月期	前年 差異	前年比	2023年3月期 (計画)	計画 差異	達成率
売上高	3,291	2,769	522	18.9%	3,250	41	101.3%
売上原価	2,330	2,100	230	11.0%	-	-	-
販管費	566	377	189	50.1%	-	-	-
営業利益	394	291	103	35.4%	370	24	106.6%
営業外損益	△4	△2	△2	-	-	-	-
経常利益	390	288	102	35.4%	365	25	106.9%
特別損益	△0	-	△0	-	-	-	-
税引前利益	389	288	101	35.1%	-	-	-
親会社株主に帰属する 当期純利益	254	182	72	39.6%	234	20	108.8%

※計画は2023年1月13日発表の修正計画

## ・ 前期（2022年3月期）比、18.9%増収、35.4%増益での着地

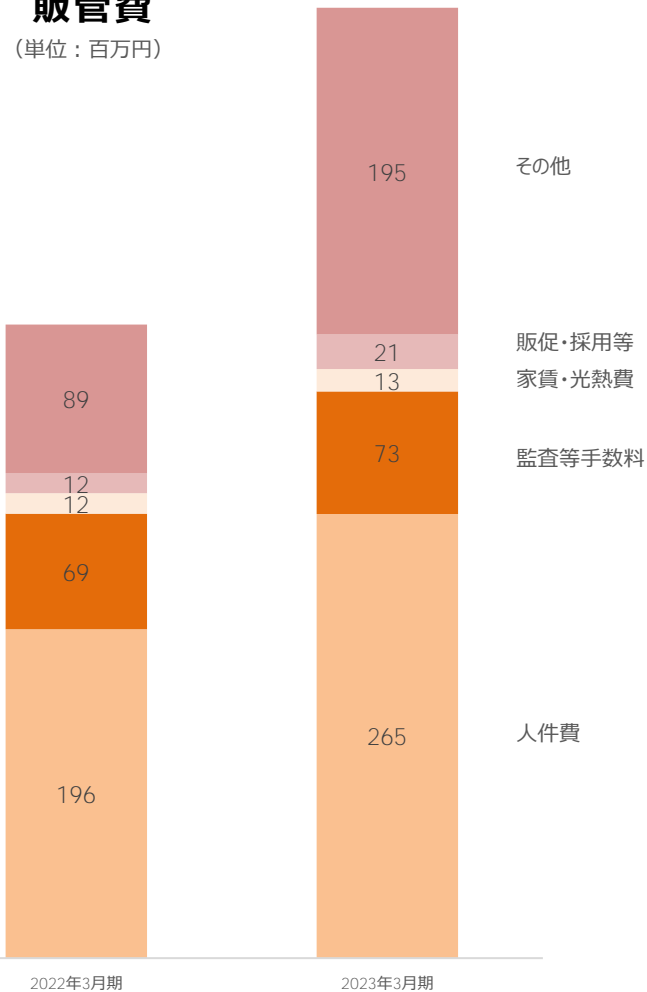
・ 今期については前期下期から受注が増えた新型コロナ関連業務などのスポット業務が、当初第1四半期で収束するものと思われていたところ緩やかに継続したことにより、売上・利益が積み上がった。マルチリンガルCRM事業では日本語・多言語案件共にコンスタントに受注を重ね、営業アウトソーシング事業では下期において営業人材の育成及び活動が予定を下回ったことなどがあったものの、コストコントロールなどにより予想通りの利益を確保する結果となった。

## ・ 2023年3月期 通期計画に対する売上高達成率は1.3%増、営業利益は6.6%増の着地

・ 第1四半期では利益率の高いスポット案件により大きく売上・利益を確保する形となり、第2四半期においても同様のトレンドが緩やかに継続。第3四半期以降は新年度以降の更なる事業拡大につながる設備投資、人材投資などにより費用は増加するも通期においては売上・利益共に過去最高業績を達成した。

## 販管費

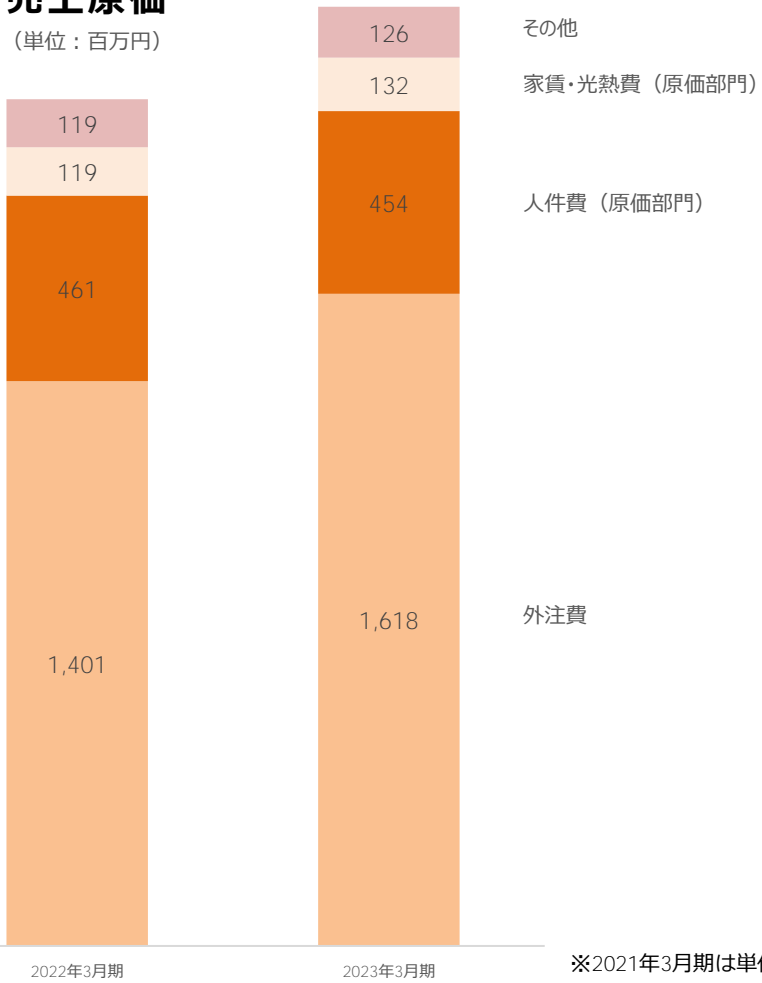
(単位：百万円)



・販管費は主に子会社OmniGridの連結組み込みによるのれん償却（その他）及び人件費増加等により、全体として50.1%の増加となった

## 売上原価

(単位：百万円)



・原価は主に業務拡大に伴う外注費、家賃・光熱費（原価部門）の増加により、11.0%の増加となった

※2021年3月期は単体決算



## セグメント別

単位：百万円	2023年3月期	2022年3月期	前期 差異	前期比
売上高	3,291	2,769	522	18.9%
マルチリンガルCRM事業	2,351	1,884	467	24.8%
セールスアウトソーシング事業	940	885	55	6.2%
セグメント利益				
マルチリンガルCRM事業	536	456	80	17.5%
セールスアウトソーシング事業	290	171	119	69.6%
売上総利益	826	628	198	31.5%
売上総利益率	25.1%	22.7%	-	-
セグメント利益調整額	△ 431	△ 336	-	-
営業利益	394	291	103	35.4%
営業利益率	12.0%	10.5%	-	-

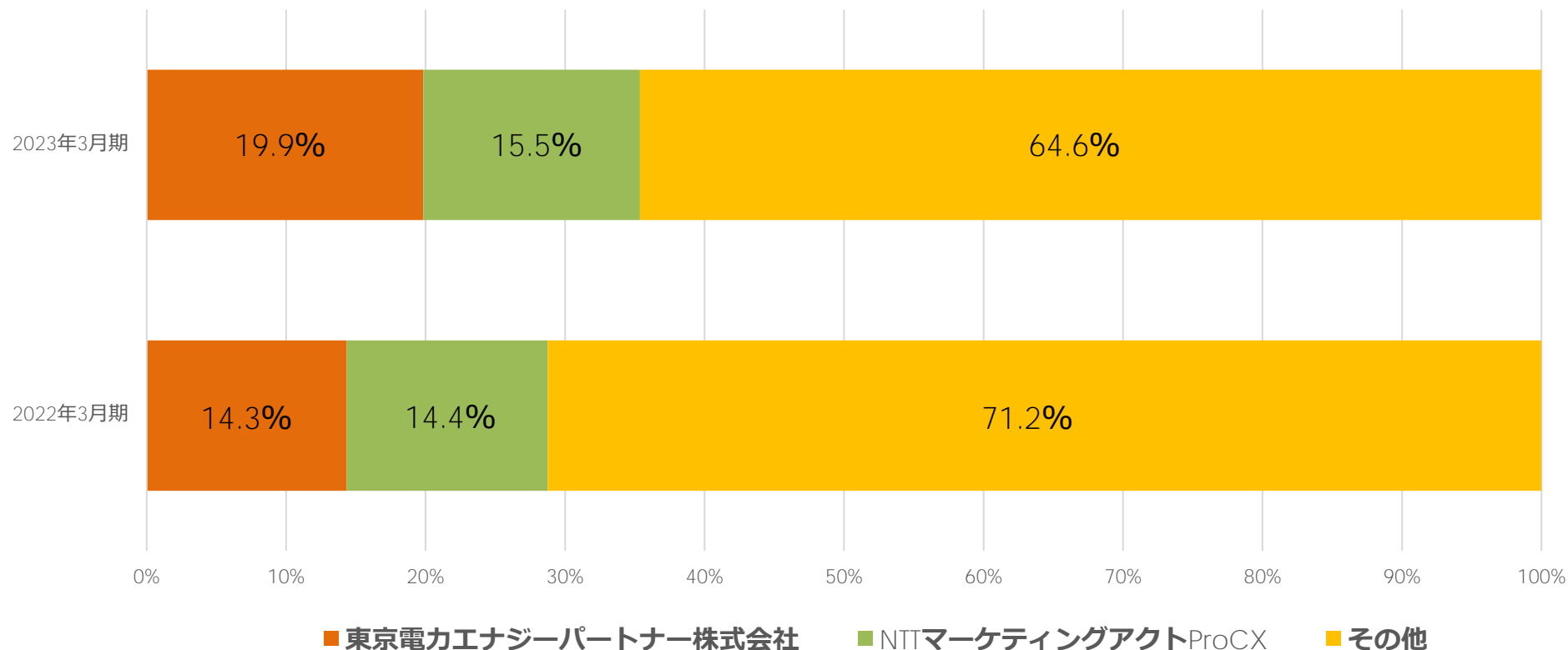
### ・マルチリンガルCRM事業の売上高は前期比24.8%増

・インバウンド需要減をカバーする形でワクチン接種受付業務及び新型コロナウイルス感染者のサポート業務といったスポット案件が年度を通して緩やかに継続し、また、日本語を中心とした国内におけるサポート業務の受託が安定して増加を続ける形となった。これに加え、子会社のシー・ワイ・サポート及びOmniGridがいずれも計画通りに進捗し、結果として前期を上回る着地となった。

### ・セールスアウトソーシング事業の売上高は前期比6.2%増

・既存の新電力獲得案件がクライアント都合により期中に終了したことなどから当初計画との乖離が生じたものの、外注費の圧縮を始めとしたコストコントロールによって利益の確保に成功。売上・利益共に前期を上回る着地となった。

## 総販売実績に対する割合が100分の10以上を占める取引先推移



・コロナ禍による活動制限などにより2022年3月期では売上の14.3%を占めていた東京電力エナジーパートナーとの取引が、2023年3月期においては活動量の増加により19.9%まで増加する形となっている。また、NTTマーケティングアクトProCXとの取引は、2022年3月期の14.4%から2023年3月期では15.5%と若干の拡大となった。

# 事業の特長と競争優位性

## 24時間365日、12カ国語対応のインバウンドサポート体制

“営業機能を備えた24時間365日、多言語に対応したコンタクトセンター運営企業”については国内において企業規模の大小に関わらず少なく、大きな差別化要因となっている

また、多言語サービスを事業ドメインに定めて積極的に展開する上場会社は現時点において存在しておらず、在留外国人や訪日外国人（インバウンド）の言語コミュニケーションにフォーカスした不可欠なビジネスである



## 競争優位性

### ◆ 参入障壁が高いビジネス

多言語コンタクトセンターの運営は、一定の呼量（電話本数・通話時間）がないと収益化しないため参入障壁が高く、同業他社は多言語対応について外注する傾向にある

### ◆ 高い品質と採算性

“語学レベルの高い多言語オペレーターの雇用と育成 × 採算性が見合う案件の獲得 × コールセンター運営ノウハウ”により高い品質と採算性を確保している

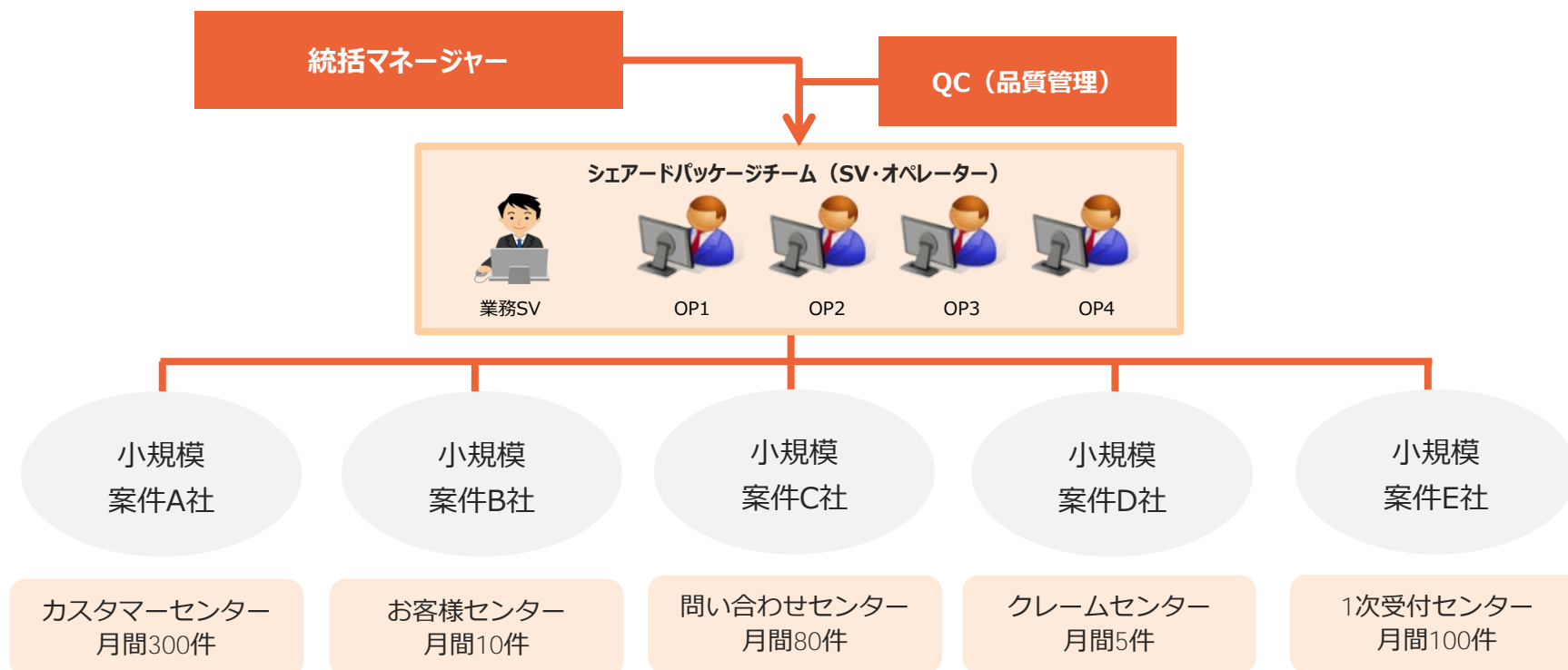
### ◆ 在留外国人向けを主力とした収益基盤

在留外国人向けのインフラサポート業務が多く、訪日外国人向けと比べて、新型コロナウイルス等の外部要因に左右されにくい安定した収益基盤を構築している

## 1人のオペレーターが複数案件を担当する独自のシェアード体制

- 1人のオペレーターが複数案件に対応するため、問い合わせ対応特有の機動的な運用体制が可能
- 小規模で通常営業時間外の遠隔サポートにも対応できることからECや通販などのビジネスにも適応可能

### マルチリンガルコールセンターにおけるシェアード体制（シェアードパッケージチーム）



## 競争優位性

### ◆ 案件開始までの迅速なオペレーション

社内決裁を簡潔化し、社内での意思決定を早期にできる体制を構築。クライアントに緊急の案件が発生した場合でも、社内で蓄積しているノウハウを活かし、早期にコンタクトセンターを立ち上げることが可能

### ◆ シェアード体制を活かしたコストパフォーマンスの高い対応

通常、業務に応じて専用席を設ける対応が多いが、当社では1人のオペレーターが複数の案件に対応。よって、新規案件時のオペレーター確保を短期間で行うことが可能

#### オペレーション開始までの事例

通常他社が1ヶ月程度かかるところを、当社は社内決裁の簡素化やシェアード体制のメリットを活かし、2週間程度（最短5営業日）で業務を開始することが可能。大手自動車メーカーのリコール専用窓口開設時は、立上げ業務の経験豊富な人材を管理者に選定し、社内リソースをフル活用する事で通常では難しい納期に対応

2週間（最短5営業日）で立ち上げ可能



## さまざまなインフラ系商材に対応可能な営業ノウハウ

### ◆ インフラ系商材特有の営業ナレッジ

商品理解、販売シーンの想定コンサルティング、KPI（※）管理などインフラ系商材の販売に関する汎用的なナレッジを蓄積

### ◆ アウトバウンドに特化した協力会社網

業務委託、代理店、派遣などサービスとエンドユーザーにマッチした販売リソースの提供が可能

### ◆ 大手クライアント基準に準拠したコンプライアンス体制

大手クライアント基準に準拠した営業管理体制（法令順守、教育体制）を構築

※ KPI : Key Performance Indicatorsの略。当社では、「一人当たり獲得数/日」や「後確認了承確率（申込受領後、内容に相違がないか別のオペレータが確認し了承を受ける確率）」など複数の指標を常時管理しております。

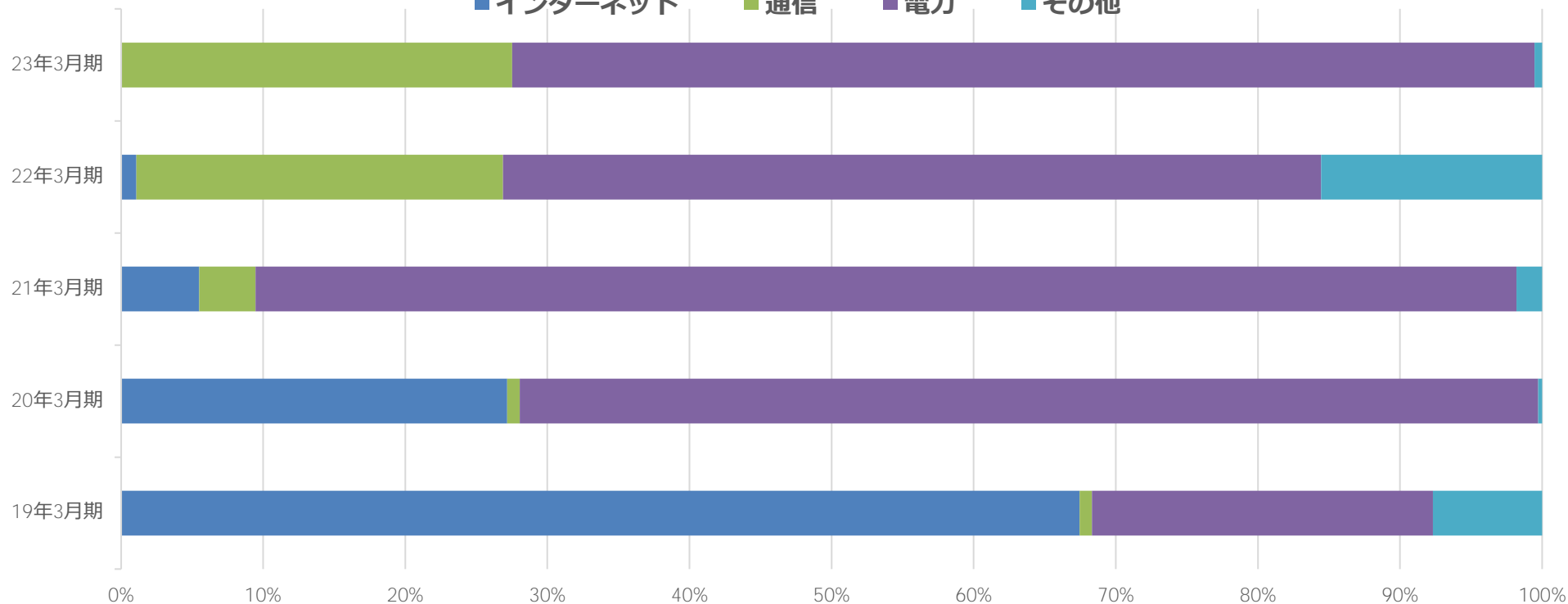


## 競争優位性

### 営業ナレッジの蓄積による販売力を武器に、市場ニーズの変化に応じた商材入替

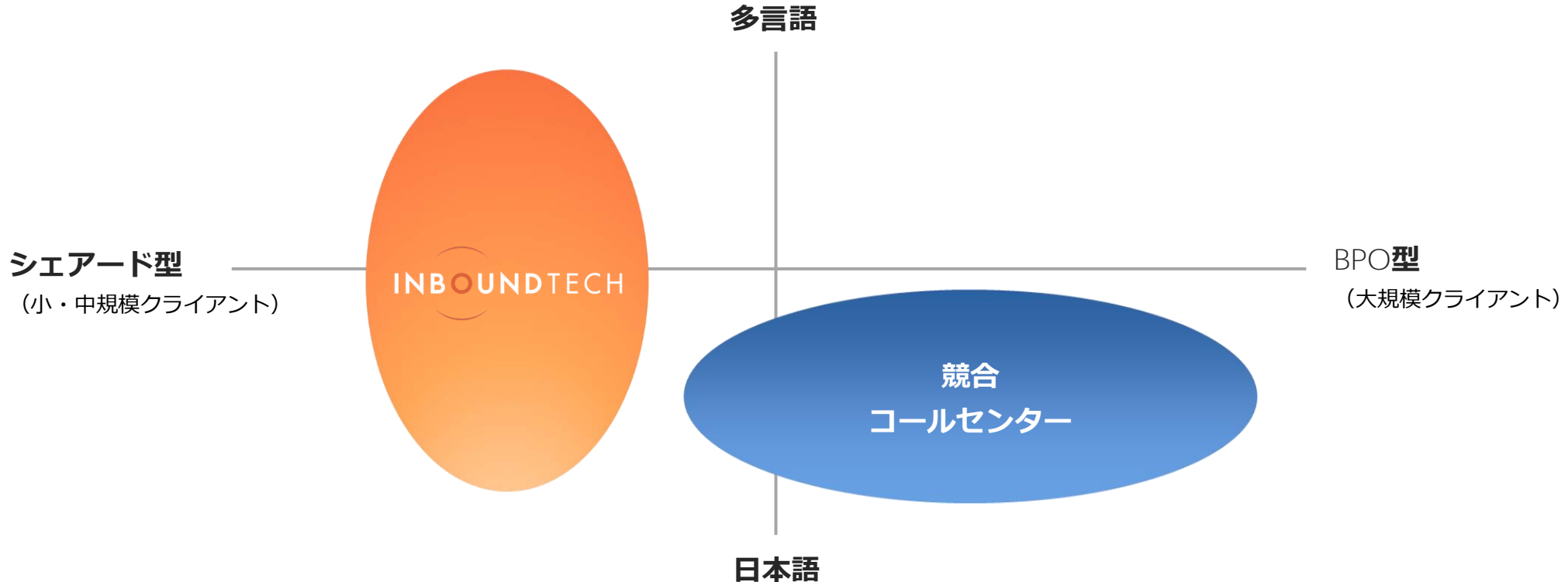
過去5年間の販売商材別構成比

■インターネット ■通信 ■電力 ■その他



## マルチリンガルCRM事業

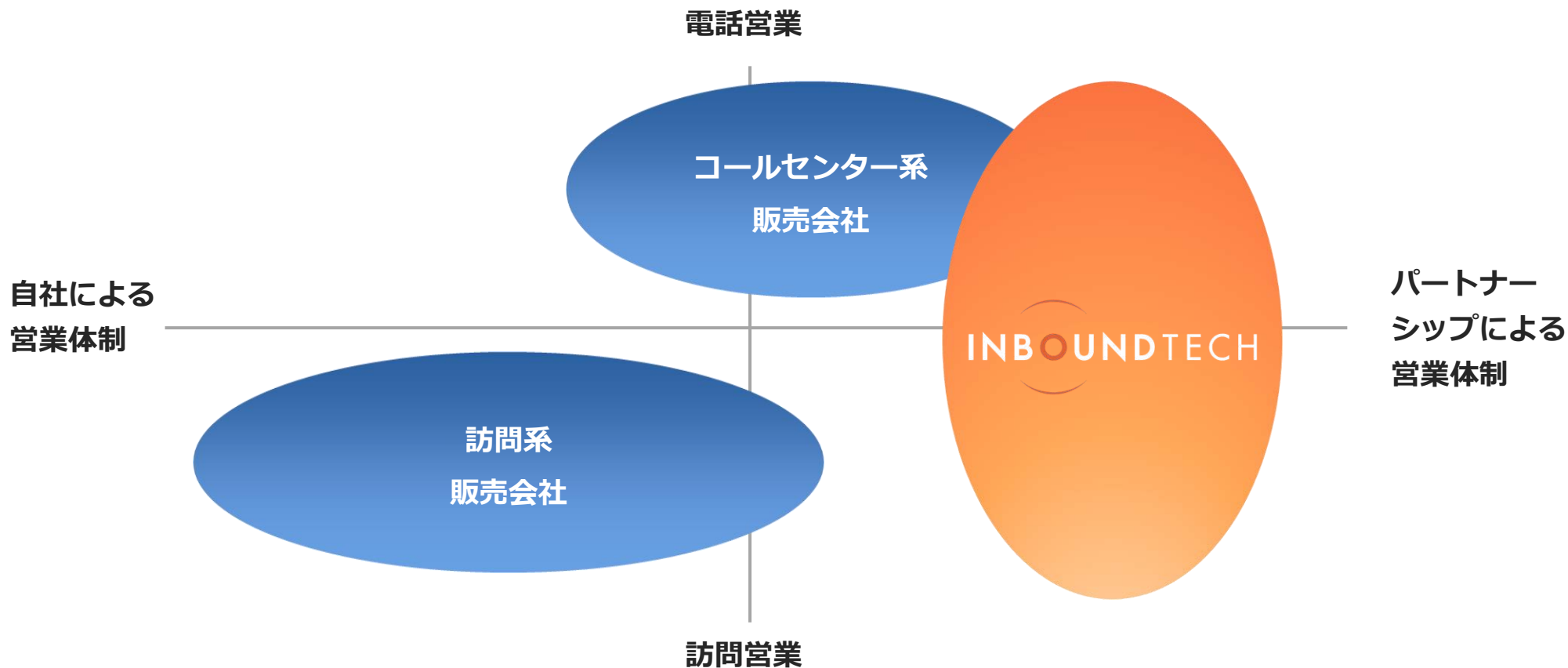
コールセンター競合他社は日本語を主力言語とし、かつ複数業務を受注するBPO（※）型。一方、当社はマルチリンガルCRM業務に特化し複数案件に対応するシェアード型と運営面で差別化



※ BPO : Business Process Outsourcingの略。自社の業務プロセスを外部企業に委託すること。

## セールスアウトソーシング事業

競合は電話で営業を行うコールセンター運営会社や訪問販売会社。競合他社は自社体制のため人的リソースの制約を受けるが、当社は協力会社網（パートナーシップ）を活用することで柔軟な営業体制を構築





# 事業環境

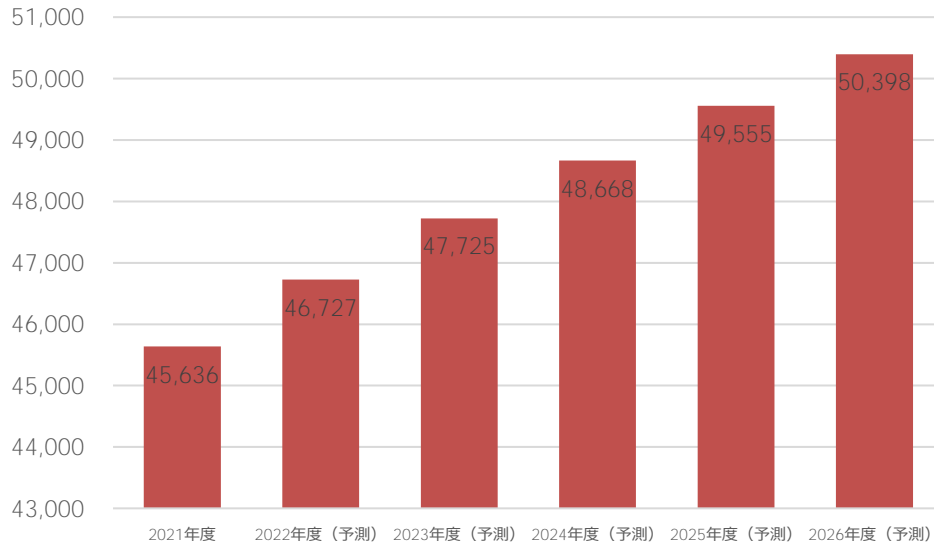
## 2024年にBPO市場は4兆8千億円、コールセンター市場では1兆700億円市場となる見通し

### マクロ市場規模は拡大が継続するも、コールセンター関連は微減

コールセンターサービス市場は2022年度上期までは官公庁関連のスポット案件が続くものの、下期は落ち着くとみられ、2023年以降の市場環境は揺り戻しが発生するものと予測される。

#### BPO市場規模推移と予測

(単位：億円)

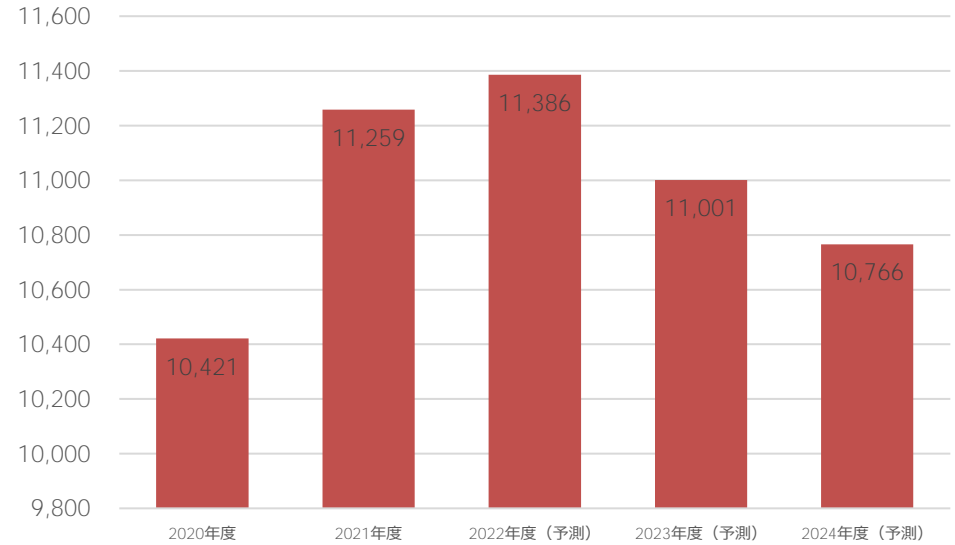


注1. 事業者売上高ベース  
注2. 2022年度以降は予測値

国内BPO市場全体の年平均成長率2.0%  
2021年度～2026年度 (予測)

#### コールセンター市場規模推移と予測

(単位：億円)



注1. インバウンド・アウトバウンドの電話対応やWEB・FAX等の顧客対応業務を請け負うアウトソーシング事業者 (コールセンターサービス提供事業者) の売上高ベースで算出  
注2. 2022年度以降は予測値

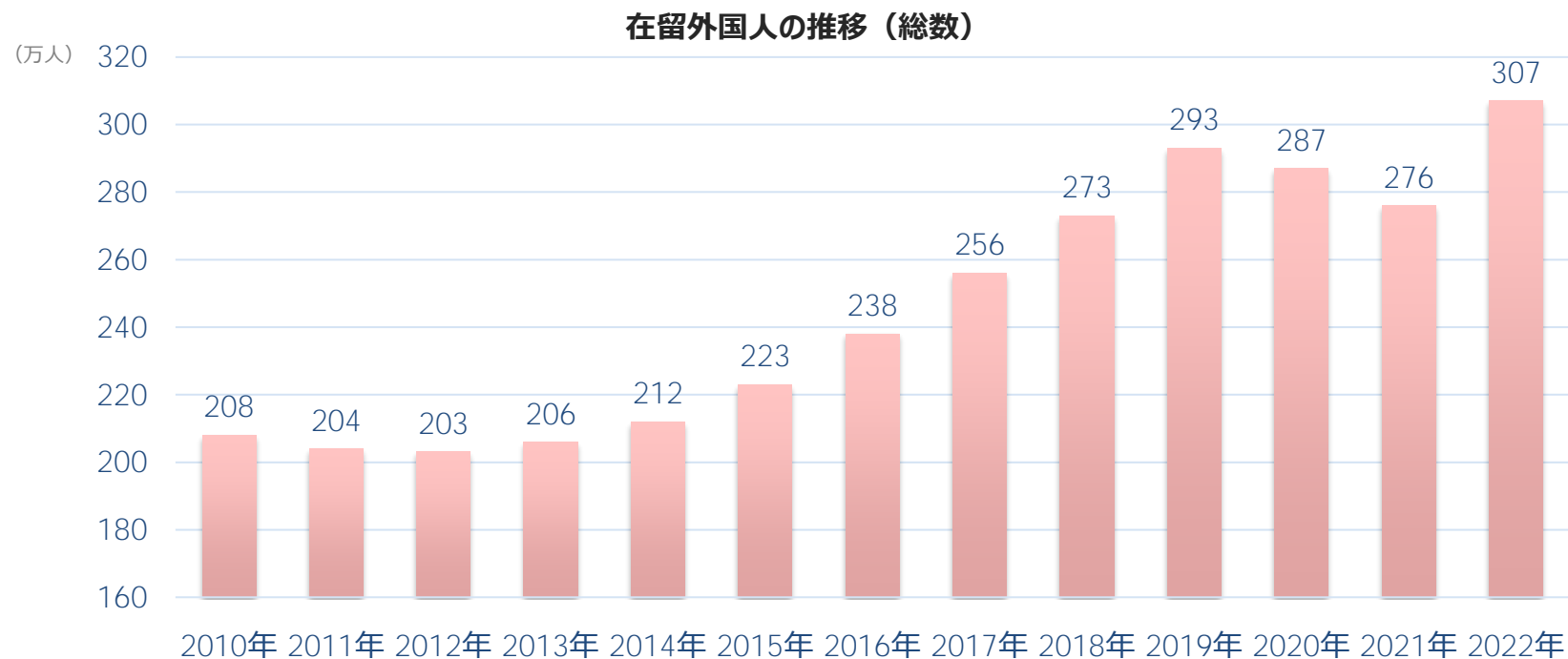
国内コールセンター市場の年平均成長率0.9%  
2020年度～2024年度 (予測)

## 在留外国人の推移

**在留外国人の人口はコロナ禍により一時減少するも、2022年には300万人を超える**



**2019年をピークにコロナ禍による減少が起きたものの、  
2022年には増加に転じ、過去最高となる307万人に到達した**

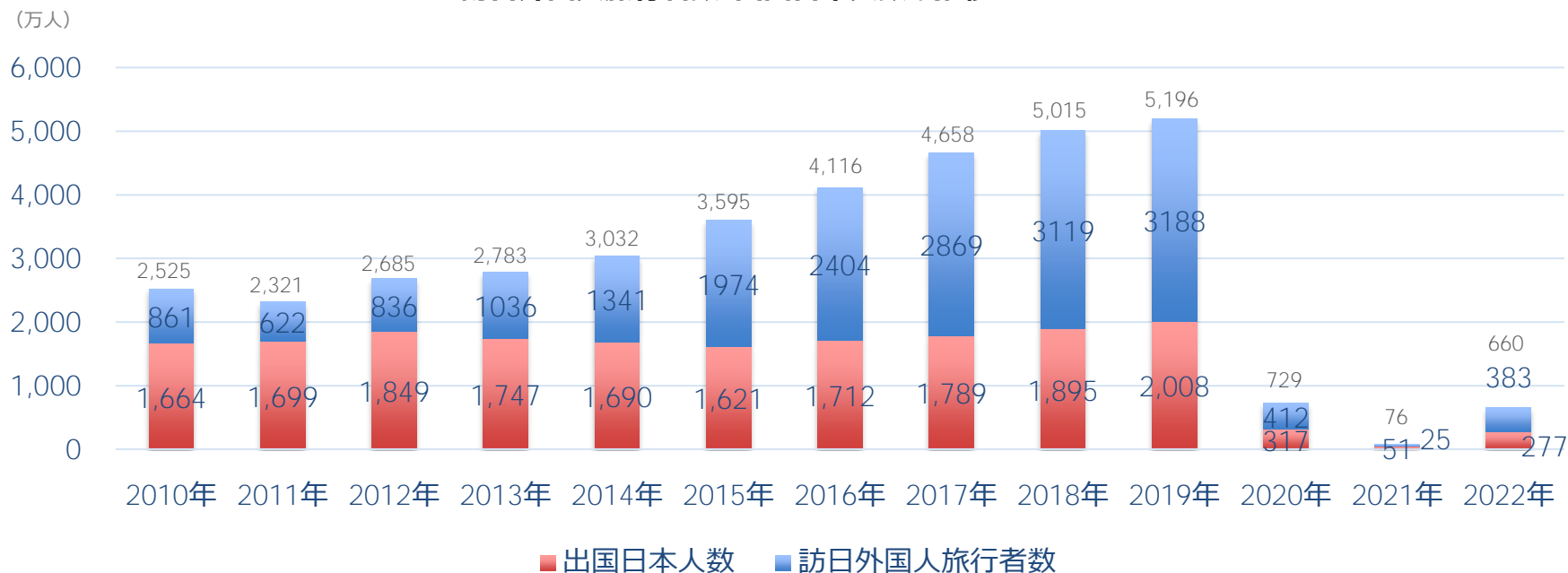


## 訪日外国人数と出国日本人数

### 訪日外国人数（インバウンド）と出国日本人数は停滞も、回復の兆し

インバウンドはコロナ禍で急減するも、2021年を底に復調の傾向となる  
 アフターコロナや2025年の大阪万博等今後の国際イベントを見据えた伸び代も大きい

訪日外国人旅行者数・出国日本人数の推移



出所：観光庁「訪日外国人旅行者統計（日本政府観光局（JNTO）ホームページ）」より当社作成

# 成長戦略



## 1 コンサルティング営業の強化・サービス品質の向上

在留外国人増加による多言語サービスを必要とする自治体および企業ニーズの取り込み

### ◆インバウンド回復を見据えた営業展開の推進

2022年9月、テレビ電話型通訳サービス「スマイルコール」を事業譲受により取得しました。新規のアカウント開拓及び当社既存サービスのクロスセルを目指して営業展開を推進します。



えがおを、ことばでむすぶ  
多言語対応はスマイルコールで  
お手軽に

スマイルコールはテレビ電話型通訳サービスで、通訳オペレーターが平日9時～17時、2か国語（英語、中国語）の通訳が可能です。2012年のサービス開始から、14000通訳以上のご利用実績をもとに、幅広い業種でご利用を頂いています。  
日本国内でAEDが普及したように、今後ますます増える外国人対応のインフラとして、全国に通訳サービスが普及することを弊社が目指して日々改善しています。

### ◆足元のインバウンド復活、大阪IR、2025年大阪万博等国内におけるグローバルイベントを見据えた営業強化

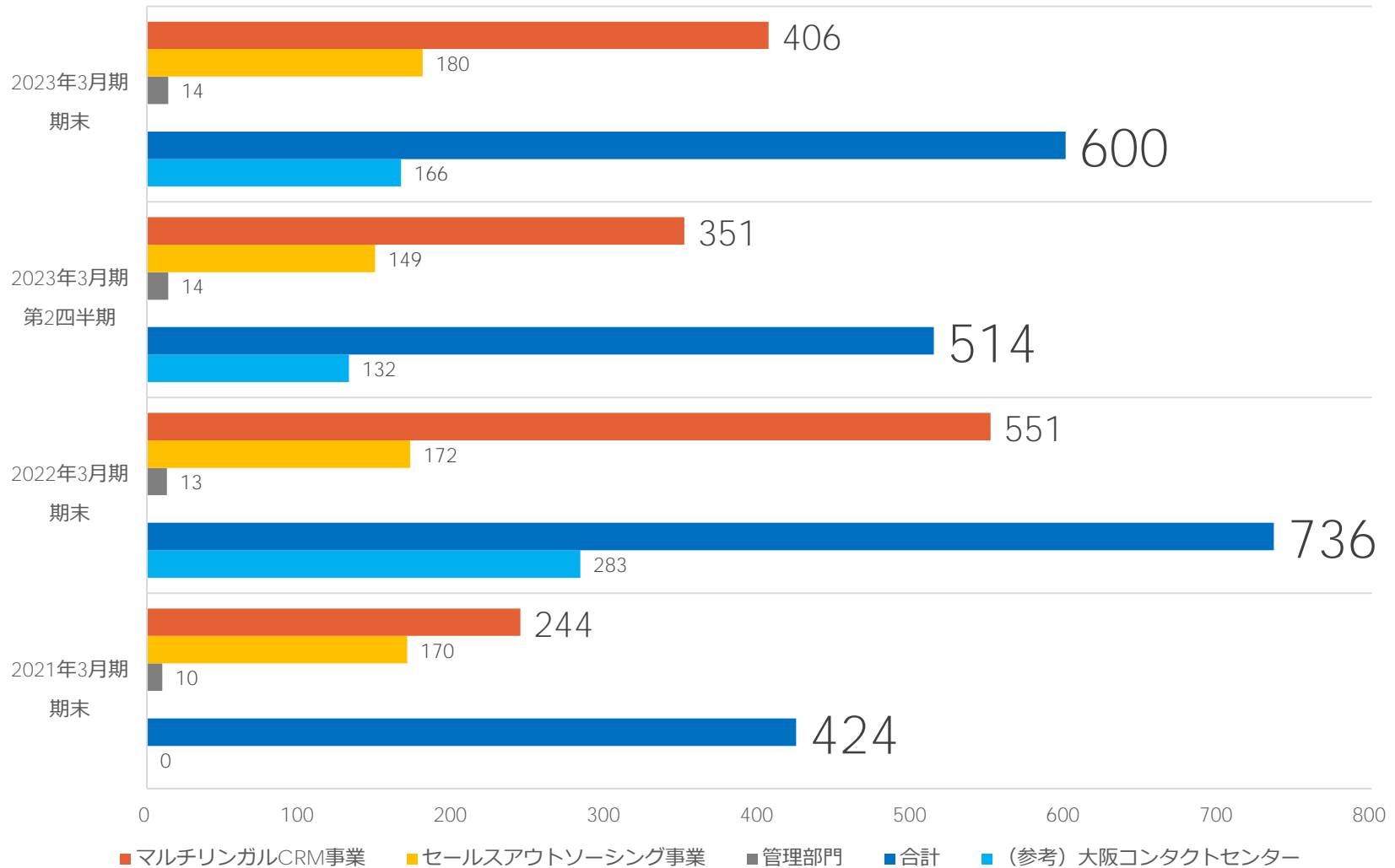
日本政府観光局(JNTO)の発表によると、2023年3月度における訪日外客数はおよそ181万人となり、2022年10月の個人旅行再開以降最高を記録し、インバウンド復活に向けて本格的な推移を見せ始めております。また、2025年の大阪万博、大阪IR開業など国際的なイベントが今後控えており、これらのニーズに対応するべく積極的な人員の獲得及び拠点拡大を今後も推し進めてまいります。

### ◆全国規模への拠点展開

既存の東京、大阪、鹿児島、盛岡・花巻（株式会社シー・ワイ・サポート）5拠点に加え、新たに沖縄ツーリストグループである株式会社OTSサービス経営研究所との合併会社「OTSインバウンドテック」を沖縄県那覇市に設立します（2023年6月予定）。地方拠点の拡大により、自治体及び地場産業などとのアライアンスを強化し、事業の全国的な拡大を図ります。



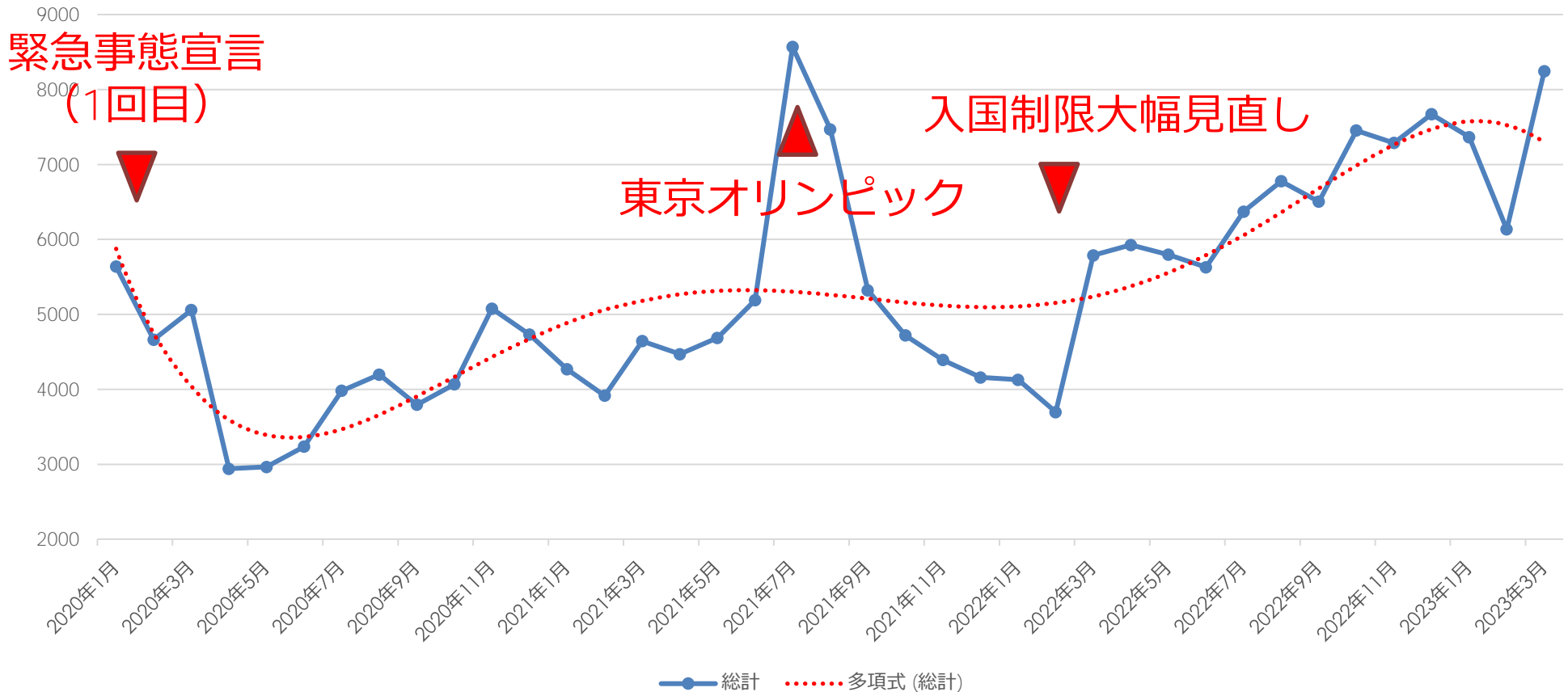
## 人員の推移



※人員数は正社員・契約社員・パート・業務委託・受入派遣の合計。

## マルチリンガルCRM事業における多言語入電数推移

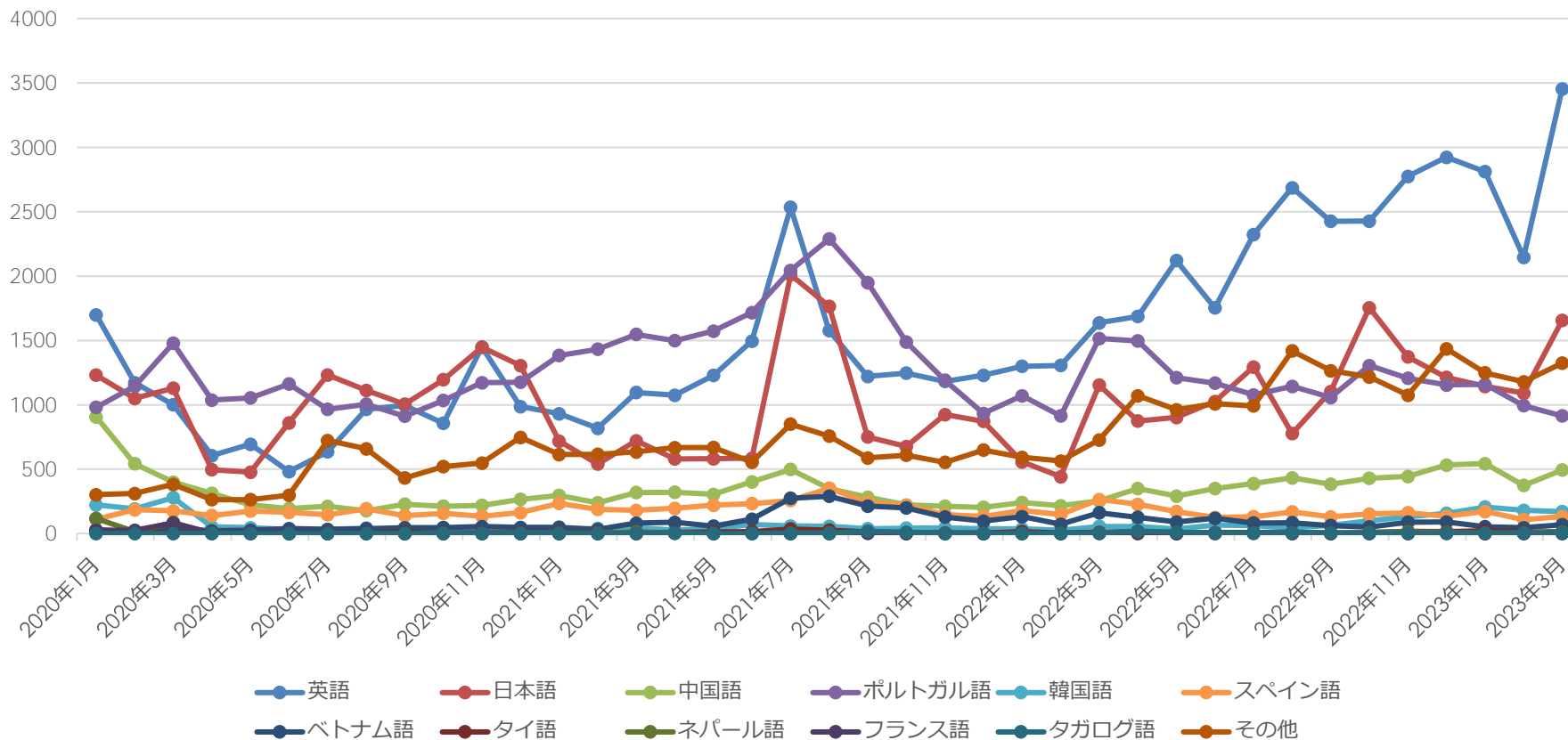
IBT言語別電話数総計



・本集計はマルチリンガルCRM事業における多言語プロジェクトでの電話対応の入電を集計。テレビ通訳等の集計は含まれない。

## マルチリンガルCRM事業における言語別月次入電推移

IBT言語別電話数



・言語別では2022年3月以降、英語の入電の復活が顕著。中国語も徐々には増加の傾向がみられる。ポルトガル、スペイン語などについては在日外国人の電話が多いことから大きな変化はみられていない。

・本集計はマルチリンガルCRM事業における多言語プロジェクトでの電話対応の入電を集計。テレビ通訳等の集計は含まれない。

## 2 スtockビジネスによる新たな収益基盤の確立

M&A・合併戦略による事業領域の拡大と、安定した収益

### ◆子会社OmniGridにおけるStockの拡大

OmniGridではこれまで主に株式会社EPARKのサービス提供店舗向けにIVR（※）システムの提供を行うOmniGrid事業、会員向けレンタルサーバー提供を行うデスクウイング事業を中心としたStockモデルによるビジネスを中心に行っております。これに加え、クラウド型音声通話サービス「OmniGrid BizTAP」の拡販に注力し、新たなStockビジネスの柱を目指します。

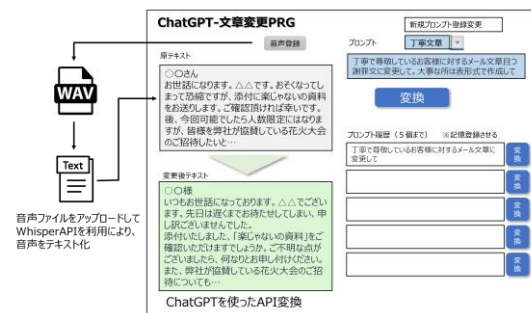
また、同社のシステム開発力を生かし、コールセンターや特定業界向けにChatGPTを活用した「プロンプトエンジニアリングサービス」を提供開始いたしました。多言語にも対応したニーズに合わせた文章加工やプロンプトの最適化を可能にし、同時に「OmniGrid BizTAP」の通話録音機能に配信端末別に最適化された要約送信機能を追加します。これにより、会話内容を文章化してSMS・eメール送信、音声要約などを実現することでビジネスにおける音声コミュニケーション関連ワンストップサービスを提供します。

※IVRとは「Interactive Voice Response」の略称で、自動音声応答システムの意味

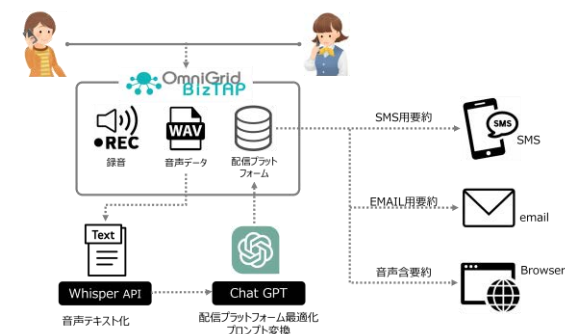
### OmniGrid BizTAP



ChatGPTを利用した文章改善、改変サービス for Contact Center



BizTAPの録音データを生成AIを利用して異種ともに最適化して配信



## 3 コンシューマー向けサービス展開の推進 <訪日外国人・日本人旅行者>

◆ AIと人間（オペレーター）がハイブリッドする通訳機能に特化した専用端末（BtoC向け）の開発

※現状はインバウンド状況の回復を鑑み、ローンチ計画及び時期については検討中です。

他社端末	当社専用端末（AI通訳）
・通訳	・通訳 + ・コンシェルジュサービス （道案内、店案内）
限界点 ・音声認識性能の問題 ・特殊用語に弱い	人間が行うので 高い通訳精度と利便性の良い サービス提供が可能



「AI通訳端末」サービスインを目指す

## 4 セールスアウトソーシング事業における インフラ関連商材の取り扱い拡大

◆ 事業拡張計画

- ・ 東電グループとの提携強化 → サービスパイプラインの拡大 → **2022年2月より開始した新案件の拡大**
- ・ 5G携帯獲得案件の活動拠点拡大 → **新案件立ち上げ予定について、前期比1.5倍規模の拡大目標に切替**
- ・ 他電力企業への営業強化 → **エネルギー情勢により前期に予定していた新規案件の立ち上がりが遅れたが、今夏を目途に活動休止していた他電力企業獲得案件を再開予定**

INBOUNDTECH

## マルチリンガルCRM事業

シナジーに伴う収益拡大

サポート

サポート

主要商材の深堀

周辺商材の発掘

## セールスアウトソーシング事業

セールスアウトソーシングで扱う商材は生活に密着したインフラサービスであり、マルチリンガルCRMのエンドユーザーサポート業務との

**収益拡大シナジー**が見込まれる

また、今後在留外国人の増加に伴い、サポートも多言語化が要求される為、

**独自の強みのあるサービス展開が可能**

# インバウンドテックの目指す姿

## インバウンドテックの目指す姿

ビジョン	<p><b>私たちが関わる全ての人に 最上級の感動を提供し続けます</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あるべき姿</li> <li>・将来ありたい姿</li> </ul>	<p><b>あるべき姿</b> (2023年3月期)</p> <p>アクションプラン①～⑤推進により 国内の成長基盤の確立</p>		
経営指標	<p>売上高 2022年3月期 2,769百万円 (実績) 2023年3月期 3,291百万円 (実績) 2024年3月期 3,453百万円 (予想)</p> <p>売上高営業利益率 (営業利益) 2022年3月期 10.5% (220百万円) (実績) 2023年3月期 12.0% (394百万円) (実績) 2024年3月期 9.5% (328百万円) (予想)</p>	<p><b>将来ありたい姿</b></p> <p>アクションプラン⑥⑦が加わり 多言語コンタクトセンターを中心に あらゆるカスタマーサービスに溶け込むグローバル企業へ</p>		
アクションプラン	<ol style="list-style-type: none"> <li>① コンサルティング営業の強化</li> <li>② サービス品質の向上</li> <li>③ コンシューマー向けサービス展開の推進</li> <li>④ インフラ関連商材の取り扱い拡大</li> <li>⑤ ビッグデータの収集・分析・活用による新たな付加価値の創造</li> <li>⑥ 小規模オフィス・店舗向けの営業活動の推進</li> <li>⑦ グローバル展開の推進</li> </ol>	<p>プラン⑤について</p> <p>これまで当社に集積された通話・通訳の録音データは、新たな価値の創造につながる重要な資産であると認識しております。今後、ChatGPTのプロンプトエンジニアリングを活用し、マーケティングやコンサルティング分野への応用、企業へのデータ提供等、資産を活用したビジネス展開目指しております。</p>	<p>プラン⑥について</p> <p>子会社OmniGrid社は、小規模店舗向けの音声予約サービスを手掛けており、すでに4万以上のアカウントを取り扱っております。当社はこのアカウントに対してOmniGrid BizTAP、通訳サービス等の新サービスの開発・販売だけでなく、代理店を通じた新たな販路への委託販売や提携企業への卸売などを進めております。</p>	<p>プラン⑦について</p> <p>マルチリンガルCRM事業については、成長著しいアジア市場をはじめとする海外市場への展開を視野に入れております。現在中国のコールセンター企業との提携による業務対応を行っておりますが、今後も多国籍企業や日本で事業展開を行う外資系企業など海外企業との提携を進め、当社事業のグローバル展開を推進してまいります。</p>
対処すべき課題	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 優秀な人材の確保</li> <li>② 内部管理体制の強化</li> </ol>	<p>課題①について</p> <p>人材育成体制の整備を推進し、通年採用に積極的に取り組むだけでなく、新卒採用を並行して取り組んでまいります。</p>	<p>課題②について</p> <p>事業規模の拡大に対応するべく、管理部門の人材採用を重点強化。2023年3月期中に4名の管理職級社員が新たに入職いたしました。</p>	



2020年12月18日の新規上場にて調達した資金のうち190,000千円を、本社移転費用及び保証金として2023年3月期中までに充当することを予定しておりましたが、新型コロナウイルスの流行によるリモートワーク体制の浸透及び働き方改革などによる労働環境の急激な変化に伴い、本社の移転については企業価値の向上を慎重に見定めたくうえで実行するべきであると判断し、変更を決定いたしました。

なお、当変更以外の調達資金につきましては、予定通り2023年3月期中までに充当しております。

(変更前)

具体的な使途	金額 (千円)	充当予定時期
本社移転費用及び保証金	190,000	2023年3月期

(変更後)

具体的な使途	金額 (千円)	充当予定時期
本社移転費用及び保証金	190,000	2025年3月期

(ご参考) 2023年3月末時点の連結財務状況

現預金	2,044百万円	自己資本	2,091百万円
有利子負債	840百万円	自己資本比率	52.5%

## ◆ 新型コロナウイルス感染症による業績等への影響について

新型コロナウイルス感染症の拡大が長期化した場合、あるいは当社事業所内において新型コロナウイルス感染症の大規模クラスター発生によって業務を停止する事態に至った場合には、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。

顕在化の可能性・時期	中／不明
顕在化した場合の影響	不明

### 対策

>Contactセンターの感染防止・予防の徹底（在宅勤務の導入、提携コールセンター企業及び大阪>Contactセンター・SATSUMA BPOセンター・株式会社シー・ワイ・サポートとの連携）

## ◆ インバウンド需要について

法律または規制の変更、社会・政治及び経済情勢の変化等により訪日外国人旅行者（インバウンド）数やインバウンド需要が伸びない場合には、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。

顕在化の可能性・時期	中／不明
顕在化した場合の影響	中

### 対策

新たなCRMの企画提案に注力するとともに、対応言語の拡大や業務対応キャパシティの向上を行っております。

## ◆ クライアントの業況及び特定取引先への依存状況について

B to B to Cの事業形態であることから、クライアントの業況や外注方針等によって業務受託量や受託価格が左右される結果、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。なかでも、東京電力グループは、2022年3月期の当社売上高比率は14.3%であり、2023年3月期では19.9%と、取引割合は依然上位であり、取扱商材・サービスの入替が計画通りに進まなかった場合や、他の受託会社における不祥事等の発生により、行政処分またはクライアントの自主的判断によって営業活動が停止となった場合には、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。

顕在化の可能性・時期	低／不明
顕在化した場合の影響	中

### 対策

新規開拓及びサービスを提供するクライアントの業種を拡大し、特定の業界や景況に左右されない事業展開を図っております。東京電力グループについては取引関係を重視の上、新たな商材・サービスの取り扱いを推進してゆく方針です。

## ◆ 人材の確保及び雇用形態について

経済環境や雇用情勢の変化等により計画どおりの人員を確保することができなかった場合には、増加する業務量に対応できずサービス品質の低下を招くなどクライアントの信用を喪失し、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。なお、コンタクトセンターにおけるオペレーションスタッフについては、契約社員、受入派遣社員、パートタイムなど多様な雇用形態が存在しております。近年、これら非正規雇用に関する労働法令が頻繁に改正されており、人材を安定的に確保していくうえで雇用形態や処遇を見直す必要が生じた場合には、当社の財政状態及び経営成績に影響を及ぼす可能性があります。

顕在化の可能性・時期	中／中長期
顕在化した場合の影響	中

### 対策

事業の中核となる専門知識やスキルを持った優秀な人材や、コンタクトセンターにおけるオペレーションスタッフ及びスーパーバイザーの育成。加えて、通年採用による求人及び、人事制度の改定、各種研修の実施等により、人材の確保及び定着率上昇に努めております。

※その他のリスク情報につきましては「有価証券報告書」をご覧ください。

- 本資料につきましては、投資家の皆様への情報提供のみを目的とし、あくまでも当社のご理解を促進して頂くために作成したものであり、当社が発行する有価証券の投資を勧誘することを目的としたものではありません。
- 本資料に記載した内容等は、資料作成時における当社の判断および仮定並びに当社が現在知り得る情報に基づくものです。将来予想に関する記述には、当社の事業計画、市場規模、競合状況、業界に関する情報及び成長余力等が含まれます。そのため、これらの将来予想に関する記述は、様々なリスクや不確定要素に左右され、実際の業績は将来に関する記述に明示または黙示された予想とは大幅に異なる場合があります。
- 実際の業績がこれらの見通しとは異なる結果となるような影響を与えうる要素は、有価証券報告書の「事業等のリスク」に掲載されています。ただし、業績に影響を与える要素はこれらに限定されるものではありません。
- 当資料のアップデートは今後、本決算の発表時期（2024年5月）を目途として開示を行う予定です。